ESTIMATES

Canada Information Office

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/18-2000
ISBN 0-660-61403-0

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Canada Information Office

Performance Report

for the
period ending
March 31, 2000

Alfonso Gagliano
Minister responsible for the Canada Information Office

Canada
Information Office

Bureau d'information
du Canada

Canada

Table of Contents

Section I: Minister's Message 1

Section II: Departmental Overview

A. Mandate, Roles and Responsibilities 3
B. Operating Environment 3
C. Departmental Organization 4

Section III: Departmental Performance

A. Performance Expectations 7
B. Performance Challenges 7
C. Chart of Key Results Commitments 8
D. Key Accomplishments 9

Section IV: Financial Performance

A. Financial Performance Overview 13
B. Financial Summary Tables 13
1 - Summary of Voted Appropriations 13
2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 14
3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 15
4 - Transfer Payments 15

Section V: Other Information 17

101-03794/

Section I: Minister's Message

As the Minister responsible for the Canada Information Office (CIO), I am pleased to present the Departmental Performance Report for the 1999-2000 fiscal year.

The CIO plays a key role in helping improve communications between the Government of Canada and Canadians. In partnership with other government departments and agencies, non-government organizations, and the private sector, the CIO designs and implements a variety of citizen-focused communications initiatives. Many of these have been undertaken in support of the Ad Hoc Committee of Cabinet on Government Communications which was created to better coordinate communications.

The CIO undertakes research to find out what is on the minds of Canadians, what information they want, as well as the way in which they want it delivered. This information helps the government develop communication projects which respond to the needs and concerns of citizens.

The CIO's communications activities continue to raise Canadians' awareness of the benefits of Canada, including the Government of Canada's many programs and services.

What the CIO has learned from its activities to date has laid the foundation for a focus on corporate communications in 2000-2001, that is, communicating on behalf of the Government of Canada as a whole. Particular efforts to improve communications at the regional level are also the result of the groundwork laid during the past year.

Improving communications between the Government of Canada and Canadians is an ongoing challenge. The government has recognized that this requires dedicated effort and resources. As a result, an additional $30 million will be allocated annually for the next three years to help build upon and reinforce the progress made to date. This investment will provide the necessary resources to increase citizens' access to information on government programs and services, enhance participation at major fairs across Canada, and improve regional communications.

The CIO has made and continues to make an important contribution to the government's commitment to improve communications with citizens. I am proud of the CIO's successes and would like to take this opportunity to thank all those who took part in the accomplishment of our objectives for the year 1999-2000.

Alfonso Gagliano

Section II: Departmental Overview

A. Mandate, Roles and Responsibilities

The Canada Information Office's (CIO) mandate is to improve communications between the Government of Canada and Canadians. In doing so, the CIO promotes better corporate communications by the Government as a whole and supports the Government's commitment to a strong and united Canada.

The CIO works with other government departments and agencies, non-government organizations, and the private sector on initiatives to inform Canadians about Canada and the programs and services available to them from the Government of Canada. The CIO also plays a role in support of the Ad Hoc Committee of Cabinet on Government Communications (CCOC)[1].

At the CIO we believe the better the Government of Canada communicates with citizens, the better Canadians will know their government, their country and each other.

B. Operating Environment

The CIO's activities are influenced by the opinions, attitudes and needs of the Canadian public. What Canadians tell us in our surveys helps shape our initiatives and the communications advice we provide to the government. For instance, our research indicates that many Canadians believe the government should provide them with more information, and they want to learn more about Government programs and services, especially how to access them. Our research also tells us that Canadians possess relatively low levels of familiarity with government activities, and that they want more opportunities to provide feedback into government decision making processes.

> Results from the Quarterly Survey on Government Communications can be found on CIO's Website at http://www.cio-bic.gc.ca/survey/pubop_e.html.

[1] A brief overview of the CCOC is presented in Section C - Departmental Organization.

Demographics must be considered as well. The CIO strives to develop and promote government communications which reflect Canada's increasingly diverse population while also taking into account factors such as regional differences, the aging population, and varying levels of literacy.

Technological advances and new media are also having significant effects on how the Government of Canada communicates with citizens and consequently, on the CIO's choice and recommendation of communications vehicles. There is a need to mix media and target messages in order to break through the volume of information citizens are exposed to on a daily basis.

C. Departmental Organization

The CIO is the operational arm of the Ad Hoc Committee of Cabinet on Government Communications (CCOC). It implements the plans and proposals of the CCOC through a variety of communication activities. The CIO has two sectors: Planning and Research, and Operations. The Executive Director reports to the Chair of the CCOC and is supported by two Assistant Executive Directors. Supporting these is the Corporate Services Branch, headed by a Director General.

The Planning and Research Sector sets out the CIO's strategic framework, plans and goals and evaluates, measures and reports on departmental activities. Through its public opinion and communications research, the Planning and Research Sector provides strategic advice, evaluations and recommendations that help guide the CIO, other government departments and the CCOC in developing and implementing activities, policies and programs relating to government-wide communications. The sector also includes a regional communications capacity that helps improve coordination and promote a corporate focus to communications activities at the regional and local level. The Planning and Research Sector is composed of three branches: Strategic Planning, Policy and Evaluation; Research and Analysis; and Regional Communications.

The Operations Sector, in partnership with governmental and non-governmental partners, designs and delivers communications products, services and activities that respond to Canadians' needs and desires for information. Through its media tracking of government-related events and coordination of Ministerial tours in Quebec, the Operations sector is able to monitor current and emerging trends that influence the achievement of the CIO's strategic objectives. Through its outreach and community relations programs, the CIO is able to reach out to various segments of the population and inform them about the Government's key priorities, programs and services. The Operations Sector is composed of three branches: Communications; Outreach; and Information Services.

The Corporate Services Branch is responsible for human resources (pay and benefits, staffing and staff relations), finance and administration (corporate budgets, office management, security, and purchasing), information technology (computer and telecommunications systems, help desk and training) and corporate activities such as parliamentary relations, correspondence, records management, and Access to Information and Privacy requests. The Corporate Services Branch is composed of four directorates: Corporate Secretariat; Human Resources and Administration; Information Technology; and Finance.

Section III: Departmental Performance

A. Performance Expectations

For the period under review (1999-2000), the CIO undertook to provide Canadians with relevant information on Canada and, in particular, information on government priorities, and the programs and services available to them.

B. Performance Challenges

Canadians would like more information from their government concerning specific programs and services. They believe that the government has an important role to play in ensuring a flow of information, but also believe that information from their government should be factual and relevant. Customizing communications to respond to varying information needs is an ongoing challenge for all governments.

The delivery of relevant information across geographic, linguistic, and cultural groups in the most effective and efficient manner is equally challenging.

Departments and agencies communicate with citizens about their respective programs and services. Our challenge is to develop communications activities on behalf of the Government of Canada as a whole to complement and provide an umbrella or context for department-specific messages.

C. Chart of Key Results Commitments

Canada Information Office (CIO)		
Providing information on Canada to Canadians		
To provide Canadians with:	**To be demonstrated by:**	**Resources:**
Information on Canada and the role of the Government of Canada	Reach and impact of CIO activities on participants and specific audiences Accessibility of information about the Government of Canada's programs and services	**$20,280,000** **60 FTEs**
Opportunities to be actively involved in learning about and strengthening Canada	Partnerships that promote cooperation, trust, respect and mutual understanding among Canadians Participation of Canadians in nation building activities	

Canada Information Office	
Planned Spending	$20,280,000
Total Authorities	*$20,500,000*
1999-2000 Actual Spending	**$19,913,252**

D. Key Accomplishments

The CIO communicates with Canadians on behalf of the Government of Canada as a whole. In this way, the Government of Canada is better able to respond to citizens' needs for information on the government's overall direction, key priorities and the broad range of available programs and services.

The CIO develops nationally and regionally responsive citizen-focused communications initiatives which are varied and wide ranging. We conduct public opinion research to help the government better understand what is on the mind of Canadians, what information they need and what form they want it in. We use this and other information as a basis for our advice to central agencies and other government departments on specific initiatives related to government-wide communications. The CIO also develops communication tools and information products to help the Government of Canada better communicate with Canadians.

CIO activities have served to increase awareness of the government's priorities. The CIO has also shown leadership in strengthening government communications and influenced communications planning across government. It has developed and shared innovative approaches to communications. Examples of specific CIO accomplishments are described below:

The benchmark **public opinion study** of November 1998 and subsequent tracking surveys on the attitudes, needs, and expectations of Canadians have been used to better plan communications activities at the CIO and in other departments. Survey results have been shared widely throughout the Government of Canada. Highlights from the tracking surveys can be found on the Canada Information Office Website, at www.cio-bic.gc.ca/survey/pubop_e.html.

A guide on over 80 government programs and services was developed. The **Rural Guide** provides Canadians with information on programs and services offered by their government. The Guide was distributed to 2.3 million rural homes. A survey of respondents demonstrated that many remembered the Guide and of those who remembered, 51% saved it for future reference. The guide was recognized for its excellence. Information about the award can be found at www.cio-bic.gc.ca/whatsnew/rraward_e.html. Building on the success of the Rural Guide, the CIO developed a similar guide for all Canadians, which can be accessed online at www.canada.gc.ca/national-guide/main_e.html.

The **Community Newspaper Advertising Campaign** made information available on government programs and services via Canadian community newspapers. CIO research demonstrated that this is an effective way to get information to Canadians. For example, a survey to test the effectiveness of an ad on prenatal health and nutrition showed that 74% of respondents who remembered the ad found it informative and 69% said that community newspapers were a good way to reach them.

The CIO coordinated **Ministerial tours in Quebec** which provided opportunities for citizens to learn about the programs and services available to them from the Government of Canada. During the period under review, twelve Ministers participated in approximately 450 activities, spending 122 days in 128 communities, also giving citizens a chance to express their needs and concerns to the government. More information on the tours can be found at www.cio-bic.gc.ca/tour_min/1999-2000_web_en/sld001.htm

In consultation with the Privy Council Office (PCO), the Treasury Board Secretariat (TBS), and the Regional Federal Councils, the CIO developed a capacity to enhance **regional communications.** This will improve the integration and relevance of Government of Canada communications at the regional and local level. Regional communications offer the opportunity to increase awareness of the government's global agenda as well as to better understand the needs and concerns of citizens in various regions of Canada.

Throughout 1999-2000, the CIO created **information products** such as media tracking and analysis which help departments and agencies identify the concerns and issues of Canadians in various regions of the country so that government communications activities can better respond to their information needs. Calendars of events were also produced to help departments and agencies identify opportunities to better plan and coordinate their communications activities; see www.cio-bic.gc.ca/events/index_e.html.

Because research shows that **community-level programs** are a particularly effective way of reaching Canadians, the CIO developed projects with community groups, private-sector organizations and other federal departments such as information sessions, workshops and special events that promote Government of Canada programs and services e.g. participation in the Hip Hop project with Health Canada and the RCMP to sensitize young people to the dangers of smoking and drug use. Further information on this event can be found online at www.publiservice.gc.ca/services/gfrq/chffq/english/.

In addition to the above, the CIO worked with other departments and agencies such as the PCO and TBS on various government-wide initiatives including the development of a common look for Government of Canada Web sites and public notices, the update of the government communications policy, the revitalization of the government communications community, the redesign of the Canada Web site, and the launch of the 1 800 O-Canada telephone line.

Finally, the CIO has undertaken several measures which reflect its maturing as an organization. A number of positions have been staffed in order to move away from using temporary help and provide the organization with continuity and the required knowledge and skills to deliver on its mandate. A new computerized financial system and other procedures designed to facilitate the communication of financial information both internally and externally have also been implemented. Financial management practices have been improved to strengthen budgetary controls and financial integrity. Other improvements include a standardized records management system and a new correspondence tracking system.

The CIO's accomplishments during the period under review have set the basis for the planning and implementation of future activities. The lessons learned from these activities have led to a focus on corporate communications, that is to say, communicating on behalf of the Government of Canada as a whole. It has also led to initiatives to improve the coordination of communications at the regional level.

Section IV: Financial Performance

A. Financial Performance Overview

The financial resources used to effectively attain the objectives of the CIO are outlined below. This financial data, having been audited by the Office of the Auditor General of Canada, includes the summary of the resource base as well as the organization's main expenditure items. This year, ninety-seven percent (97%) of the total budget was used.

B. Financial Summary Tables

The following tables are applicable to the Canada Information Office:

Table 1

Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

		1999-2000		
Vote		Planned Spending	*Total Authorities*	**Actual Spending**
	Canada Information Office			
35	Program expenditures	19,485	*19,583*	**18,996**
(S)	Contributions to employee benefit plans	795	*917*	**917**
	Total Department	20,280	*20,500*	**19,913**

Table 2

Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending (thousands of dollars)

Canada Information Office	1999-2000		
	Planned Spending	*Total Authorities*	Actual Spending
Full Time Equivalents (FTEs) (1)	60	*60*	**73**
Operating	15,230	*17,728*	**17,612**
Capital (2)	150	---	---
Voted Grants & Contributions	4,900	*2,772*	**2,301**
Subtotal: Gross Voted Expenditures	20,280	*20,500*	**19,913**
Statutory Grants & Contributions	---	---	---
Total Gross Expenditures	20,280	*20,500*	**19,913**
Less:			
Respendable Revenues	---	---	---
Total Net Expenditures	20,280	*20,500*	**19,913**
Other Revenues and Expenditures			
Non-Respendable Revenues	---	---	---
Cost of Services Provided by Other Departments	930	*930*	**1,053**
Net Cost of the Program	21,210	*21,430*	**20,966**

(1) The increase in the number of FTEs can be explained by a shift from reliance on temporary help to a permanent team of professionals required to carry out the organization's mandate. This was made possible without increasing the organization's overall budget.

(2) The planned capital costs were transferred to operating expenditures under the headings *Total authorities*.

Table 3

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending (thousands of dollars)

			1999-2000		
	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Planned Spending	*Total Authorities*	**Actual Spending**
Canada Information Office	**18,854**	**19,268**	20,28	*20,5*	**19,913**
Total	**18,854**	**19,268**	20,28	*20,5*	**19,913**

Table 4: Transfer Payments

Transfer Payments (thousands of dollars)

			1999-2000		
Canada Information Office	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Planned Spending	*Total Autho-rities*	**Actual Spending**
CONTRIBUTIONS					
Contribution 1	---	---	4,9	*2,772*	**2,301**
Contribution 2	---	---	---	---	---
Total Contributions	---	---	4,9	*2,772*	**2,301**
Total Transfer Payments	---	---	4,9	*2,772*	**2,301**

Section V: Other Information

The Canada Information Office is located at:

155 Queen Street, 5th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 6L1
Phone: (613) 992-1692
Fax: (613) 991-1952

For information on CIO publications and initiatives, please contact us through:

The CIO's Web site at: **http://www.cio-bic.gc.ca** The site is updated regularly with information and special features.	The Government of Canada's toll-free telephone service: **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**

Access to Information/Federal Privacy Act (ATIP)

ATIP inquiries should be directed to the:

Officer (ATIP)
Canada Information Office
155 Queen Street, 5th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 6L1

BUDGET DES DÉPENSES

Bureau d'information du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/18-2000
ISBN 0-660-61403-0

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Bureau d'information du Canada

Rapport de rendement

pour la
période se terminant le
31 mars 2000

Alfonso Gagliano
Ministre responsable du Bureau d'information du Canada

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Table des matières

Partie I : Message du Ministre 1

Partie II : Aperçu du Bureau d'information du Canada

A. Mandat, rôles et responsabilités 3
B. Cadre de fonctionnement 3
C. Organisation du Bureau d'information du Canada 4

Partie III : Rendement du Bureau d'information du Canada

A. Attentes globales en matière de rendement 7
B. Défis reliés au rendement 7
C. Tableau des principaux engagements relatifs aux résultats 8
D. Principaux résultats 9

Partie IV : Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier 13
B. Tableaux financiers récapitulatifs 13
1 - Sommaire des crédits approuvés 13
2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 14
3 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, selon les années 15
4 - Paiements de transfert 15

Partie V : Autres renseignements 17

Partie I : Message du Ministre

En ma qualité de ministre responsable du Bureau d'information du Canada (BIC), je suis heureux de présenter le rapport de rendement du BIC pour l'exercice financier 1999-2000.

Le BIC joue un rôle essentiel dans l'amélioration des communications entre le gouvernement du Canada, les Canadiens et les Canadiennes. En partenariat avec d'autres ministères et organismes, des organisations non gouvernementales et le secteur privé, le BIC conçoit et met en oeuvre diverses initiatives de communication axées sur les citoyens. Un bon nombre d'entre elles ont été entreprises en appui au Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales, qui a été créé afin de mieux coordonner les communications du gouvernement du Canada.

Le BIC fait des recherches pour savoir ce que pensent les Canadiens et Canadiennes, quels renseignements ils veulent et sous quelle forme. Ces renseignements aident le gouvernement à mettre au point des projets de communication qui répondent aux besoins et aux intérêts des citoyens.

Les activités de communication du BIC visent comme toujours à faire connaître aux Canadiens et Canadiennes les avantages de leur pays, notamment les nombreux programmes et services du gouvernement du Canada.

Les activités du BIC jusqu'à maintenant lui ont permis de définir le point de mire des communications gouvernementales en 2000-2001, c'est-à-dire, communiquer au nom du gouvernement du Canada dans son ensemble. Les efforts particuliers visant à améliorer les communications au niveau régional résultent aussi du travail de fond qui a été réalisé au cours de l'exercice.

Améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et la population est un défi constant. Ayant pris conscience qu'il est nécessaire d'y consacrer énergie et ressources, le gouvernement a consenti un montant annuel supplémentaire de 30 millions de dollars pour les trois prochaines années dans le but de consolider les progrès réalisés à ce jour. Ce montant servira à faciliter l'accès des citoyens aux renseignements sur les programmes et services offerts par le gouvernement, à favoriser la participation aux grandes foires organisées dans l'ensemble du pays et à améliorer les communications régionales.

Le BIC continue de contribuer grandement à l'engagement pris par le gouvernement d'améliorer ses communications avec les citoyens. Je suis fier de la réussite du BIC, et je profite de l'occasion pour remercier tous ceux qui ont contribué à la réalisation de nos objectifs au cours de l'exercice 1999-2000.

Alfonso Gagliano

Partie II : Aperçu du Bureau d'information du Canada

A. Mandat, rôles et responsabilités

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens et Canadiennes. Ainsi, le BIC favorise de meilleures communications de la part du gouvernement du Canada dans son ensemble et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Le BIC travaille avec d'autres ministères et organismes, des organisations non gouvernementales et le secteur privé à des initiatives pour informer les Canadiens et Canadiennes sur leur pays et pour leur faire connaître les services que le gouvernement met à leur disposition. Le BIC appuie également les travaux du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales (CCC)[1].

Au BIC, nous croyons que mieux le gouvernement du Canada communiquera avec les citoyens, mieux les Canadiens et Canadiennes connaîtront leur gouvernement et leur pays, et mieux ils se connaîtront les uns les autres..

B. Cadre de fonctionnement

Les activités du BIC sont influencées par les opinions, attitudes et besoins du public canadien. Ce que les Canadiens et Canadiennes nous disent dans nos sondages nous aide à façonner nos initiatives et les conseils que nous fournissons au gouvernement en matière de communications. Par exemple, nos recherches indiquent qu'un grand nombre de Canadiens croient que le gouvernement devrait leur fournir davantage de renseignements, qu'ils veulent en savoir davantage sur les programmes et services du gouvernement, et qu'ils veulent surtout savoir comment y avoir accès. Nos recherches nous apprennent également que les Canadiens et Canadiennes possèdent une connaissance assez faible des activités gouvernementales, et qu'ils veulent qu'on leur donne plus souvent l'occasion d'alimenter le processus décisionnel du gouvernement.

> On trouvera les résultats de l'Enquête trimestriel sur les communications du gouvernement du Canada sur le site Web du BIC :
> http://www.cio-bic.gc.ca/survey/pubop_f.html

[1] On trouvera à la section C (Organisation du Bureau) une brève présentation du CCC.

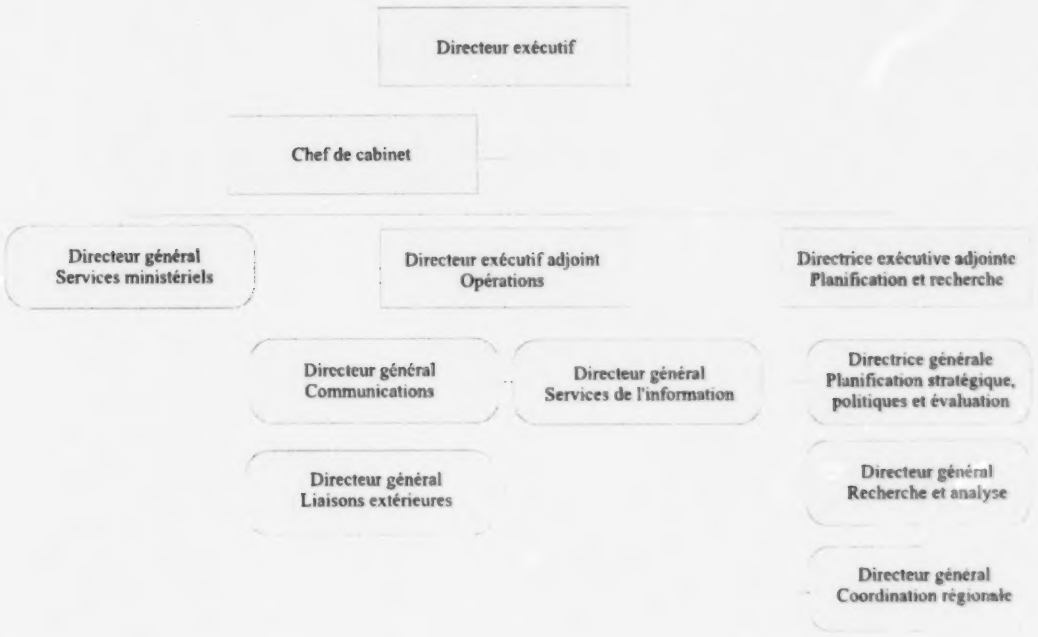
Nous tenons compte également de la démographie. Le BIC s'emploie à mettre au point et à promouvoir des moyens de communication qui tiennent compte de la population de plus en plus diverse du Canada tout en prenant en considération des facteurs comme les différences régionales, le vieillissement de la population et les degrés divers d'alphabétisme.

Les avancées technologiques et les nouveaux médias ont également une incidence marquée sur la manière dont le gouvernement du Canada communique avec la population, et par conséquent, sur les moyens de communication que le BIC choisit et recommande. Il y a lieu d'utiliser divers supports d'information et d'avoir des messages ciblés pour retenir l'attention des citoyens exposés chaque jour à des tonnes de renseignements.

C. Organisation du Bureau d'information du Canada

Le BIC est l'instrument principal du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales (CCC). Il lui appartient de mettre en oeuvre les plans et propositions du CCC par la réalisation de diverses activités de communication. Il y a deux secteurs au BIC : celui de la planification et de la recherche et celui des opérations. Le directeur exécutif relève du président du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales et est assisté dans sa tâche par deux directeurs exécutifs adjoints. Le soutien administratif est assuré par la Direction des services ministériels qui est dirigée par un directeur général.

Bureau d'information du Canada



Le Secteur de la planification et de la recherche établit le cadre, les plans et les objectifs stratégiques du BIC, évalue et mesure ses activités et en rend compte. En s'appuyant sur ses activités de recherche en opinion publique et en communication, le Secteur de la planification et de la recherche fournit des avis, des évaluations et des recommandations stratégiques qui aident à guider le BIC, d'autres ministères ainsi que le CCC dans l'élaboration et la mise en oeuvre d'activités, de politiques et de programmes touchant l'ensemble des communications du gouvernement du Canada à l'échelle du pays. Le Secteur est également doté d'une capacité des communications régionales qui facilite la coordination et focalise les activités de communication au niveau régional et local. Le Secteur de la planification et de la recherche compte trois directions générales : Planification stratégique, politiques et évaluation, Recherche et analyse, et Communications régionales.

De concert avec des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux, le Secteur des opérations conçoit et fournit des produits, services et activités de communication qui comblent les besoins d'information exprimés par les Canadiens et les Canadiennes. Par ses activités de suivi des reportages médias et des événements se rapportant au gouvernement ainsi que par la coordination de tournées ministérielles au Québec, le Secteur des opérations peut se tenir au courant des tendances qui influent sur l'atteinte des objectifs stratégiques du BIC. Il peut atteindre divers segments de la population et les

informer des priorités, programmes et services du gouvernement par le biais de ses activités de liaisons extérieures et de relations avec les collectivités. Le Secteur des opérations comprend trois directions générales : Communications, Liaisons extérieures, et Services de l'information.

La Direction générale des services ministériels est responsable des ressources humaines (paie et avantages, dotation et relations de travail), des finances et de l'administration (budgets, gestion de bureau, sécurité et achat), des technologies de l'information (systèmes informatiques et de télécommunications, ligne d'aide et formation) et d'activités institutionnelles comme les relations parlementaires, la correspondance, la gestion des documents et le traitement des demandes d'accès à l'information. La Direction générale des services ministériels comprend le Secrétariat général, la Direction des ressources humaines et administration, le Service des technologies de l'information et la Direction des finances.

Partie III : Rendement du Bureau d'information du *Canada*

A. Attentes globales en matière de rendement

Au cours de l'exercice 1999-2000, le BIC s'est employé à fournir aux Canadiens et Canadiennes des informations pertinentes sur leur pays, et, notamment, des renseignements sur les priorités du gouvernement, ainsi que sur les programmes et les services offerts.

B. Défis reliés au rendement

Les Canadiens et Canadiennes veulent que leur gouvernement leur fournisse davantage de renseignements sur certains programmes et services. Ils croient que le gouvernement a un rôle important à jouer dans la diffusion des renseignements, mais pensent également que les renseignements qui proviennent du gouvernement doivent être pertinents et factuels. C'est un défi constant pour tous les gouvernements d'adapter leurs communications aux besoins des divers groupes de citoyens.

Trouver une manière efficace de fournir des renseignements pertinents aux divers groupes culturels, linguistiques et géographiques constitue également un défi de taille.

Les ministères et organismes informent les citoyens de leurs services et programmes respectifs. Notre défi consiste à développer, au nom du gouvernement du Canada dans son ensemble, des activités de communication qui viendront compléter ou encadrer les messages des ministères.

C. Tableau des principaux engagements relatifs aux résultats

Le Bureau d'information du Canada (BIC)		
Fournir aux Canadiennes et Canadiens de l'information sur le Canada		
Fournir aux Canadiens :	**Attestés par :**	**Ressources :**
des renseignements sur le Canada et sur le rôle du gouvernement du Canada	la portée et l'incidence des activités du BIC sur les participants et sur certains publics cibles l'accès aux renseignements sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada	**20 280 000 $** **60 ETP**
des occasions leur permettant de s'engager activement à découvrir le Canada et à le rendre plus fort	des partenariats favorisant la coopération, la confiance, le respect et la compréhension mutuelle parmi la population canadienne la participation des Canadiennes et des Canadiens à des activités axées sur l'édification du pays	

Bureau d'information du Canada	
Dépenses prévues	20 280 000 $
Autorisations totales	*20 500 000* $
Dépenses réelles en 1999-2000	**19 913 252 $**

D. Principaux résultats

Dans ses communications avec les citoyens, le BIC représente l'ensemble du gouvernement du Canada. Ainsi, le gouvernement du Canada est plus en mesure de combler les besoins des citoyens en matière de renseignements relativement à l'orientation générale du gouvernement, à ses grandes priorités et à la vaste gamme de programmes et de services offerts à la population.

Le BIC met au point diverses initiatives de communication axées sur les citoyens, et ce, à l'échelle nationale et régionale. Le BIC sonde le public afin d'aider le gouvernement à mieux comprendre ce que pensent les Canadiens et Canadiennes, quels renseignements il leur faut et sous quelle forme. Le BIC utilise ces sondages et d'autres renseignements pour conseiller les organismes centraux et les autres ministères dans le cadre d'initiatives précises portant sur les communications générales du gouvernement dans son ensemble. Le BIC met également au point des outils de communication et des produits d'information qui aident le gouvernement du Canada à mieux communiquer avec les citoyens.

Les activités du BIC servent à mieux faire connaître les priorités du gouvernement. Le BIC a également joué un rôle de chef de file dans la consolidation des communications gouvernementales et a influencé la planification des communications dans l'ensemble du gouvernement. Il a créé des approches novatrices en communication et les a partagées avec d'autres instances. Voici quelques exemples de réalisations dont le BIC a été le maître d'oeuvre :

L'enquête sur l'opinion publique de novembre 1998 et les enquêtes de suivi sur les attitudes, besoins et attentes des Canadiens et Canadiennes ont servi à mieux planifier les activités de communication au BIC et dans les autres ministères. Les résultats des enquêtes ont été communiqués à l'ensemble du gouvernement du Canada. On peut trouver les faits saillants des enquêtes de suivi sur le site Web du Bureau d'information du Canada, à www.cio-bic.gc.ca/survey/pubop_f.html.

Nous avons préparé un guide regroupant plus de 80 programmes et services offerts par le gouvernement. Le **Guide rural** donne aux Canadiens et Canadiennes des renseignements sur les programmes et services que leur offre leur gouvernement. Le Guide a été distribué à 2,3 millions de foyers ruraux. Un sondage subséquent a démontré qu'un grand nombre de Canadiens et Canadiennes se souvenaient du Guide, et de ceux qui s'en souvenaient, 51 % ont jugé bon de le conserver à titre de références futures. L'excellence du Guide a été reconnue, et l'on peut trouver des renseignements sur le prix qu'il a reçu à www.cio-bic.gc.ca/whatsnew/rraward_f.html. Tablant sur la réussite du Guide rural, le BIC a mis au point un guide semblable pour tous les Canadiens et Canadiennes, auquel on peut avoir accès par Internet à www.canada.gc.ca/national-guide/main_f.html.

La **campagne de publicité dans les hebdomadaires communautaires** a fait la promotion des programmes et services gouvernementaux par le biais d'hebdomodaires communautaires au Canada. Des recherches du BIC démontrent que les journaux communautaires sont un moyen efficace d'informer les Canadiens et Canadiennes. Par exemple, un sondage visant à déterminer l'efficacité d'une annonce sur la santé et la nutrition prénatales a révélé que 74 % des personnes interviewées se souvenaient de l'annonce et l'avaient trouvé utile, et 69 % de ces personnes disaient que c'était un bon moyen de les atteindre.

Le BIC a coordonné les **tournées ministérielles au Québec** qui ont permis aux ministres de renseigner les citoyens sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. Au cours de la période, 12 ministres ont pris part à environ 450 activités s'échelonnant sur une période de 122 jours. Ils ont visité 128 collectivités, offrant ainsi la chance aux citoyens de leur faire connaître leurs besoins et leurs préoccupations. Pour plus de renseignements sur les tournées ministérielles, veuillez visiter le site Web du BIC; voir www.cio-bic.gc.ca/tour_min/1999-2000_web_fr/sld001.htm.

En consultation avec le Bureau du Conseil privé (BCP), le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et les conseils régionaux fédéraux, le BIC a mis au point une approche visant à améliorer les **communications régionales**. On veut ainsi mieux intégrer et rendre plus pertinentes les communications du gouvernement du Canada au niveau régional et local. Les communications régionales nous permettent de mieux faire connaître le programme général du gouvernement et aussi de mieux comprendre les besoins et préoccupations des citoyens des diverses régions du pays.

En 1999-2000, le BIC a créé des **produits d'information** comme le suivi des reportages médias et les analyses qui aident les ministères et organismes à connaître les préoccupations et besoins des Canadiens dans les diverses régions du pays, de telle sorte que les activités de communication du gouvernement pourront mieux combler les besoins en matière d'information. On a également produit des calendriers d'événements qui aideront les ministères et organismes à mieux planifier et coordonner leurs activités de communication; voir www.cio-bic.gc.ca/events/index_f.html.

Étant donné que la recherche démontre que les **programmes communautaires** constituent un moyen efficace de rejoindre les Canadiens, le BIC a lancé des projets de concert avec des groupes communautaires, des organisations du secteur privé et d'autres ministères fédéraux. Ces mêmes projets englobent, par exemple, des séances d'information, des ateliers et des événements spéciaux qui permettent de faire connaître les programmes et services du gouvernement du Canada p.ex. la participation au projet Hip Hop avec Santé Canada et à celui de la GRC visant à sensibiliser les jeunes aux dangers du tabac et de la toxicomanie; voir www.publiservice.gc.ca/services/gfrq/chffq/francais.

En outre, le BIC a collaboré avec d'autres ministères et organismes, par exemple, le BCP et le SCT, à diverses initiatives gouvernementales comme l'uniformisation des sites Web et des avis publiques du gouvernement du Canada, la mise à jour de la politique du gouvernement en matière de communication, la revitalisation du secteur des communications gouvernementales, la reconfiguration du site Web du gouvernement du Canada et le lancement de la ligne téléphonique sans frais 1 800 O-Canada.

Finalement, le BIC a entrepris plusieurs mesures qui reflètent son évolution en tant qu'organisation. On a comblé plusieurs postes afin qu'il n'ait plus à recourir à une main-d'oeuvre temporaire, mais qu'il jouisse plutôt de continuité et profite des connaissances et des habiletés dont il a besoin pour remplir son mandat. Le BIC a également mis en application un nouveau système automatisé d'information financière et différentes autres procédures dans le but de faciliter la communication, à l'interne comme à l'externe. On a également amélioré certaines pratiques de gestion financière afin d'accroître le contrôle budgétaire et l'intégrité financière. Parmi les autres améliorations, on compte un système normalisé de gestion des dossiers et un nouveau système de suivi de la correspondance.

Les réalisations du BIC au cours du dernier exercice ont jeté les fondements de la planification et de la mise en oeuvre des activités futures. Les leçons que nous avons tirées de ces activités nous ont permis de mettre l'accent sur les communications générales du gouvernement du Canada dans son ensemble. Elles nous ont aussi mené à des initiatives qui amélioreront la coordination des communications au niveau régional.

Partie IV : Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier

Les ressources financières utilisées pour l'atteinte efficace des objectifs du BIC sont présentées ci-après. Ayant fait l'objet d'une vérification du Bureau du vérificateur général du Canada, ces données financières comprennent le sommaire des ressources disponibles de même que les principaux postes de dépenses de l'organisation. Cette année, on constate une utilisation des ressources à quatre-vingt-dix-sept pour cent (97%) du budget total.

B. Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux financiers suivants s'appliquent au Bureau d'information du Canada :

Tableau 1

Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

		1999-2000		
Crédit		Dépenses prévues	*Autorisations totales*	**Dépenses réelles**
	Bureau d'information du Canada			
35	Dépenses de programme	19 485	*19 583*	**18 996**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	795	*917*	**917**
	Total pour le Bureau d'information du Canada	20 280	*20 500*	**19 913**

Tableau 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Bureau d'information du Canada	1999-2000		
	Dépenses prévues	*Autorisations totales*	**Dépenses réelles**
Équivalents temps plein (ETP) (1)	60	*60*	**73**
Fonctionnement	15 230	*17 728*	**17 612**
Immobilisations (2)	150	---	---
Subventions et contributions	4 900	*2 772*	**2 301**
Total provisoire des dépenses brutes votées	20 280	*20 500*	**19 913**
Subventions et contributions législatives	---	---	---
Total des dépenses brutes	20 280	*20 500*	**19 913**
Moins :			
Recettes disponibles	---	---	---
Total des dépenses nettes	20 280	*20 500*	**19 913**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	---	---	---
Coût des services offerts par d'autres ministères	930	*930*	**1 053**
Coût net du programme	21 210	*21 430*	**20 966**

(1) La croissance du nombre d'ETP est explicable par le remplacement de l'aide temporaire par une équipe permanente de professionnels, nécessaire à la réalisation du mandat de l'organisation. La mise en place a pu s'effectuer sans que le budget total de l'organisation ne soit augmenté.

(2) Les dépenses en immobilisations prévues ont été transférées en dépenses de fonctionnement sous les rubriques *Autorisations totales*.

Tableau 3

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, selon les années

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles, selon les années (en milliers de dollars)

			1999-2000		
	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	*Autori-sations totales*	**Dépenses réelles**
Bureau d'information du Canada	**18 854**	**19 268**	20 280	*20 500*	**19 913**
Total	**18 854**	**19 268**	**20 280**	***20 500***	**19 913**

Tableau 4: Paiements de transfert

Paiements de transfert (en milliers de dollars)

			1999-2000		
Bureau d'information du Canada	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	*Autori-sations totales*	**Dépenses réelles**
CONTRIBUTIONS					
Contribution 1	---	---	4 900	2 772	**2 301**
Contribution 2	---	---	---	---	---
Total des contributions	---	---	4 900	2 772	**2 301**
Total des paiements de transfert	---	---	4 900	2 772	**2 301**

Partie V : Autres renseignements

Le Bureau d'information du Canada est situé au :

155, rue Queen, 5e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6L1
Téléphone : (613) 992-1692
Télécopieur : (613) 991-1952

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les publications et les initiatives du BIC, prière de communiquer avec nous via --

Le site Web du BIC : **http://www.cio-bic.gc.ca** Le site est mis à jour régulièrement par l'ajout de renseignements et de rubriques spéciales d'information.	La ligne téléphonique sans frais du gouvernement du Canada : **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**

Législation en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP)

Toute demande doit être adressée à :

Agent, AIPRP
Bureau d'information du Canada
155, rue Queen, 5e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6L1